P_105_ECARTS

SUIVRE LES ECARTS

– OBJET

La présente procédure a pour objet de décrire le traitement des écarts par rapport aux normes et règlements, quel que soit le mode de surveillance par lequel ils ont été détectés.

– CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure est applicable pour les écarts de tous les prestataires de services de navigation aérienne surveillés par la DSAC.

– DESTINATAIRES POUR ATTRIBUTION ET POUR INFORMATION

L'application de cette procédure est de la responsabilité de la DSAC/Ec, des DSAC/IR, du STAC et de DAC-NC/SSAC au titre de la surveillance des prestataires de service de navigation aérienne.

– REFERENCES - DEFINITIONS – SIGLES

- Règlement d'exécution (UE) n°1034/2011 de la commission du 17 octobre 2011 sur la supervision de la sécurité dans la gestion du trafic aérien et les services de navigation aérienne.
- Contrat de service DSAC / DAC-NC
- Contrat de service DSAC / SEAC-PF
- Processus DSAC/Ec R6 : « certifier les acteurs dans le domaine de prestataires NA »
- Manuel d'utilisation du module dédié au domaine de la navigation aérienne de SIGNAL
- PSNA : Prestataire de services de la navigation aérienne
- Organisateur de l'audit **(ORG)** : voir PRO_104_AUDITER
- Client de l'audit **(CL):** voir PRO_104_AUDITER
- Responsable d'audit **(RA)** : voir PRO_104_AUDITER
- PAC: Plan d'actions correctives remis par le PSNA en vue de la résolution des écarts constatés par l'autorité de surveillance
- Entité en charge du traitement de l'écart **(ECTE)** : Entité pilotant l'ensemble du traitement de l'écart au sens du §2.2
- Entité en charge du suivi des actions correctives **(ECSA)**: Entité effectuant le suivi des actions correctives définies par l'ECTE.

– DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

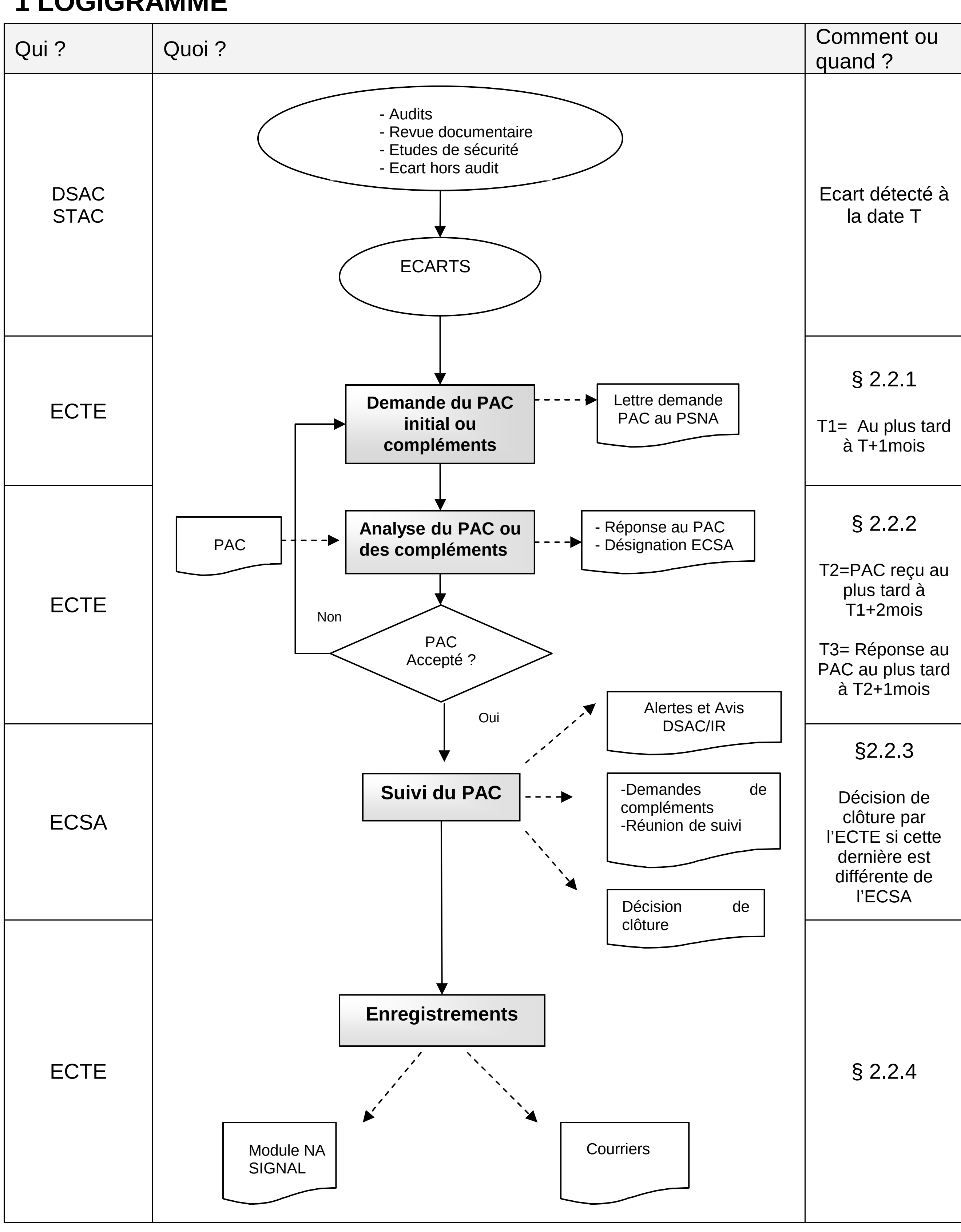
Historique des modifications

N°de version/révision	Date	Modifié par	Pages/sections modifiées	Description des modifications
V1R0	26/10/09	Franck GIRAUD		- Création du document
V1R1	20/04/10	Thierry HARIMANANA	Tout document	- Simplification de la procédure, recentrée sur le suivi des écarts - Redéfinition des terminologies utilisées (ECTE et ECSP) - Nouvelle structure= procédure générique+2 annexes précisant la répartition des rôles ECTE / ECSP entre DSAC/Ec et DSAC/IR - Suppression des parties relatives aux coordinations des DSAC/IR en tant qu'ECTE avec la DSAC/Ec - Suppression de la partie relative au classement des écarts majeurs/mineurs, et report de cette partie dans la P_104_AUDITER - Référence à la PRO_103_REVUDOC et à la PRO_104_AUDITER pour le classement des écarts en majeur/mineur - Précisions sur les échéances (§2.2.1 et 2.2.3) - Précisions sur les enregistrements (§2.2.4) - Remplacement de l'ancien §2.8 par quelques renvois vers la PRO_109_CONSIGNE - Suppression de l'ancien §2.9 - STAC rajouté en tant que destinataires - Insertion d'un Logigramme
V1R2	01/04/11	Sébastien TANGUY Hélène BASTIANELLI	- Procédure - §2.2.3 - §2.2.4, logigramme	- Remplacement de l'ECSP par l'ECSA (entité en charge du suivi d'actions correctives) - Formalisation clôture d'un écart - Insertion de l'outil module NA de SIGNAL pour le suivi des actions - Précision objectifs de l'outil et de l'archivage papier. - Suppression des annexes
V1R3	14/02/2012	Sébastien TANGUY	- § 2.1 - § 2.2.1 - § 2.3	- Ajout référence à note classification des écarts - Ajout référence à procédure MSR - Ajout des collectivités d'outre-mer

Approbation

AUTORITE	NOM ET SIGNATURE	DATE
Vérification ➢ Chef du pôle certification des prestataires de services de navigation aérienne ou son représentant ➢ Chef du pôle systèmes et matériels de la navigation aérienne ou son représentant	➢ Pierre OUTREY Original signé ➢ Louise-Yvette BUARD Original signé	14/02/2012 14/02/2012
Approbation ➢ Directeur aéroports et navigation aérienne ou son représentant	➢ Alain Printemps Original signé	14/02/2012

1 LOGIGRAMME



2 PROCEDURE

2.1 INTRODUCTION

Les modalités par lesquelles l'autorité de surveillance peut prendre connaissance d'un écart sont diverses **:** rapports d'audit, examen de documents de conformité, examen des études de sécurité.

Les données d'entrée de la procédure sont ces écarts. De fait, ces derniers ont déjà subi une analyse ayant permis d'une part de confirmer la non-conformité au regard de la réglementation et/ou du référentiel en vigueur, et d'autre part de préciser leur classement en écarts majeurs / significatifs / mineurs (conformément à la note associée à la procédure P_104_AUDITER).
Dans le cas des audits, le classement des écarts est discuté lors de la réunion de validation du rapport d'audit et n'est considéré comme définitif qu'à l'issue de cette phase.

De ce fait, la source de l'information est également diversifiée (source interne à l'autorité de surveillance, usager, autre organisme…).

2.2 TRAITEMENT DES ECARTS

Par traitement des écarts, on entend les actions entreprises par l'autorité de surveillance pour piloter ou réaliser l'ensemble des phases suivantes :

- <u>Phase 1</u> : demander au PSNA et obtenir de sa part la production d'un PAC, ou prescrire, dans des cas exceptionnels, les actions à effectuer par le PSNA pour supprimer l'écart,
- <u>Phase 2</u> : procéder à l'analyse et à l'acceptation du PAC en précisant notamment les actions devant faire l'objet d'un suivi ainsi que l'ECSA si nécessaire,
- <u>Phase 3</u> : effectuer le suivi des actions définies en phase 2 en s'assurant de leur mise en œuvre, et le cas échéant de leur efficacité,
- <u>Phase 4</u> : enregistrer et archiver les produits du processus de traitement.

2.2.1 Demande du plan d'actions correctives (PAC)

Pour tout écart constaté, l'ECTE adresse une demande de PAC au PSNA au plus tard un mois après la détection de l'écart.

Dans la demande de PAC, l'ECTE précise que chaque action corrective devra être assortie d'une date d'échéance.

La demande de PAC comporte toujours le délai requis de réponse, qui est fixé à 2 mois, et peut être réduit ou rallongé de façon proportionnée à la nature du risque et à la situation constatée. En réponse, le PSNA doit adresser à l'ECTE le PAC avec les fiches d'écarts complétées.

Si une condition compromettant potentiellement la sécurité est identifiée, il est nécessaire de s'informer auprès du PSNA des actions immédiates qu'il a pu décider de mettre en œuvre. Si

celles-ci sont jugées insuffisantes pour restaurer le niveau de sécurité, la procédure P_109_CONSIGNE est déclenchée.

2.2.2 Analyse du plan d'actions correctives

L'analyse du PAC vise à apprécier l'adéquation des mesures envisagées par le PSNA pour rétablir la conformité, la réalité du traitement des causes de l'écart et pas uniquement des « symptômes », l'adéquation entre les délais de mise en œuvre et la nature de l'écart et des actions proposées, et, le cas échéant, la rigueur et la pertinence des arguments de sécurité.

Elle conduit également à décider, en fonction de la nature et du classement des écarts ainsi que de la nature des actions correctives, celles devant faire l'objet d'un suivi de mise en œuvre effective.

L'analyse du PAC est réalisée par l'ECTE, en coordination avec l'équipe d'audit dans le cas d'un écart détecté en audit, et son résultat peut être de deux types :

- Acceptation du PAC,
- Demande motivée de modification ou de complément du PAC.

Dans les deux cas, l'ECTE notifie ce résultat d'analyse par écrit au PSNA au plus tard 1 mois après la date de réception du PAC.

L'ECTE décide des modalités de suivi de la mise en œuvre du PAC.

Lors de la notification de l'acceptation du PAC au PSNA, l'ECTE :

- désigne l'ECSA si elle est différente de l'ECTE.
- détermine éventuellement les modalités de ce suivi par l'ECSA (actions devant faire l'objet d'un suivi, examen de preuves documentaires, …). Dans ce cas, l'ECTE doit se coordonner avec l'ECSA.

A la réception de la notification de la réponse de l'ECTE, et en cas de contestation, s'il le juge nécessaire, le PSNA peut demander la tenue d'une réunion d'examen ; cette demande n'a pas pour effet de prolonger, sauf accord explicite de l'autorité de surveillance, le délai fixé pour la fourniture d'un plan d'action corrigé.

Dans certains cas, la demande de compléments au PAC peut faire l'objet de réunions de coordination spécifiques avec le prestataire.

La mise en œuvre des actions correctives nécessite un certain délai, pendant lequel des mesures conservatoires peuvent être envisagées ; le PSNA peut alors, dans certains cas être sollicité pour fournir des arguments de sécurité justifiant du caractère acceptable de la situation transitoire considérée.

Si celles-ci sont jugées insuffisantes pour restaurer le niveau de sécurité, la procédure P_108_MSR ou P_109_CONSIGNE peut être déclenchée (dans ce cadre, la DSAC peut s'appuyer sur le STAC pour la définition d'actions prescriptives).

2.2.3 Suivi de la résolution des écarts et de la mise en œuvre du plan d'actions correctives

Suivre la résolution des écarts consiste à **s'assurer de la réalisation** par le PSNA **des actions correctives** qu'il a définies, si besoin est, de leur **efficacité**, ainsi que du respect des échéances prévues dans le cadre du PAC.

Cette action de vérification peut prendre diverses formes :
- Demande et revue de documents de conformité,
- Examen avec le PSNA au cours de réunions de suivi

Dans le cas où le PSNA considère qu'une échéance relative à une action corrective ne sera pas tenue, l'ECTE se réserve la possibilité de réviser ou non cette échéance à condition qu'elle en ait été avisé avant l'échéance initialement prévue.

Lorsque toutes les actions correctives associées à un écart ont été suivies et réalisées et/ou ne sont pas suivies, l'ECTE notifie formellement par écrit la clôture de cet écart au PSNA. A cette occasion, l'ECTE apprécie si l'écart a été clos dans les délais, ou non.

2.2.4 Enregistrements

Le suivi des écarts et de la mise en œuvre du PAC donne lieu à la mise à jour de la base de données du module dédié au domaine de la navigation aérienne de SIGNAL (le manuel d'utilisation de cet outil se trouve dans la documentation de SIGNAL et le kit auditeur). Cette mise à jour répond à plusieurs objectifs :
- L'assistance des agents au suivi des écarts et des actions correctives,
- La visibilité en temps réel des écarts et des actions correctives en cours,
- L'assurance de la réalisation effective par les prestataires des actions correctives ou des consignes de sécurité publiées,
- La production d'indicateurs, dans le cadre du pilotage par objectifs mis en place à la DGAC,
- L'harmonisation des méthodes de surveillance.

Les courriers relatifs au suivi des actions correctives doivent être archivés (cf Tableau des enregistrements du processus R6.1 si l'ECTE est la DSAC/Ec et enregistrements locaux si l'ECTE est une DSAC/IR). Ils doivent permettre la traçabilité des actions de l'autorité de surveillance, notamment vis-à-vis des organismes internationaux (OACI, Commission Européenne, EASA, Eurocontrol).

2.3 APPLICATION POUR CHAQUE TYPE DE PRESTATAIRE

Prestataire	ECTE	ECSA	Remarques
DSNA	DSAC/Ec/ANA/CNA ou DSAC/Ec/ANA/SMN	DSAC/Ec/ANA/CNA ou DSAC/Ec/ANA/SMN ou DSAC/IR	Pour l'analyse du PAC, l'ECTE se coordonne avec le responsable de l'équipe d'audit et le point de contact de la DSAC/IR le cas échéant. Le courrier d'acceptation du PAC permet d'informer la DSNA de la délégation du suivi d'une action à une DSAC/IR. Dans le cadre de ce suivi, l'ECSA doit : - informer régulièrement l'ECTE de la mise en oeuvre des actions correctives ainsi que son appréciation sur la base de laquelle la DSAC/Ec pourra clore l'écart, - alerter par anticipation l'ECTE en cas de difficultés du PSNA à mettre en oeuvre les actions selon les modalités prévues ou dans les délais annoncés.
AFIS	DSAC/IR qui assure la gestion du certificat	DSAC/IR	DSAC/Ec/ANA/CNA est mis en copie de la demande du PAC.
Météo-France	DSAC/Ec/ANA/CNA	DSAC/Ec/ANA/CNA	
COM	DSAC/Ec/ANA/CNA ou DSAC/Ec/ANA/SMN ou DAC-NC / SSAC ou SEAC-PF / DS	DSAC/Ec/ANA/CNA ou DSAC/Ec/ANA/SMN ou DAC-NC / SSAC ou SEAC-PF / DS	Les contrats de service avec DAC-NC et SEAC-PF définissent les modalités précises.